



TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

TelefonSeelsorge Paderborn

Jahresbericht 2014 der Telefonseelsorge Paderborn

Die ökumenische Telefonseelsorge Paderborn versorgt mit ihrem Angebot von Seelsorge und Beratung für Menschen in Not- und Krisensituationen die Kreise Paderborn und Höxter sowie den östlichen Teil des Kreises Soest (Altkreis Lippstadt). Die Trägerschaft liegt beim Gemeindeverband katholischer Kirchengemeinden Hochstift Paderborn sowie dem Evangelischen Kirchenkreis Paderborn. Der Dienst an den Ratsuchenden wird von ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern geleistet.

Das Angebot der Telefonseelsorge steht rund um die Uhr allen Menschen offen, unabhängig von deren Herkunft, Religion oder Weltanschauung. Die Telefonseelsorge garantiert ihnen Anonymität und Verschwiegenheit.

Seit 2004 (Mail) und 2014 (Chat) beteiligt sich die TS Paderborn am Angebot der bundesweiten Online-Beratung und Seelsorge.

Seelsorge und Beratung am Telefon

Entwicklung der Anruferzahlen 2014

- 16.902 mal klingelte das Telefon (17.398 mal im Jahr 2013, 16.380 mal im Jahr 2012)
- 12.702 mal kam dabei ein Gespräch zustande (12.344 mal im Jahr 2013, 10.897 mal im Jahr 2012)

Die Anruferzahlen unterlagen somit in den letzten drei Jahren nur geringfügigen Schwankungen. 2014 stand dem Rückgang der Anrufe (10%) jedoch eine um 358 höhere Anzahl der Gespräche entgegen.

59% der Anrufe wurden als Seelsorge - und Beratungsgespräche geführt. Dies ist ein leichter Anstieg gegenüber den 55% des Vorjahres.

Die Zahl der Aufleger ist erfreulicherweise leicht gesunken (25%; 2013: 27,5%).

16 % der Gespräche entsprachen nicht dem Auftrag der Telefonseelsorge. Darunter fallen Test- und Scherzanrufe junger und älterer Menschen, auch gezielte Provokationen oder Anrufe zur sexuellen Stimulierung. Deren Anteil am Anrufaufkommen blieb gegenüber dem Vorjahr in etwa gleich.

2014 wurden im Durchschnitt täglich knapp 35 Gespräche geführt, die durchschnittliche Dauer der Gespräche stieg gegenüber dem Vorjahr (18 Minuten) auf 23 Minuten an. Dabei fiel jedes vierte Gespräch in die Abend- und Nachtstunden – in den Zeitraum also, in dem andere Beratungseinrichtungen für Hilfesuchende nicht erreichbar sind.

Die Ratsuchenden und ihre Anliegen

Wie auch in den Vorjahren blieb die Geschlechterverteilung der Anrufenden in etwa ausgewogen: 43% waren männlich, 54% weiblich. Altersmäßig befanden sich die Ratsuchenden zu 41% in der Lebensmitte zwischen 40 und 60 Jahren, die 20-39-jährigen stellten rund 27%, die über 60jährigen 12 % der Ratsuchenden. In Bezug auf die Lebensform gaben 53% der Anrufenden an, allein zu leben (gegenüber 51% im Vorjahr).

Viele der Ratsuchenden (51%) nutzten den Dienst der Telefonseelsorge mehrfach oder regelmäßig; dieser Wert blieb in den letzten Jahren in etwa konstant. 8% der Gespräche wurden als Erstanrufe in die Statistik eingegeben. Bei 40% der Anrufenden konnte die Anruhfrequenz nicht bestimmt werden.

Themen der Gespräche (Mehrfachnennungen möglich)

Partnerschafts- und Beziehungsprobleme innerhalb der Familie	37%
Seelisches Befinden (Depressive Stimmung und Ängste)	34,7 %
Körperliches Befinden	18,8%
Einsamkeit	18,2%
Sterben/Tod	3%
Suizidalität/ Suizid	4,1%

Auffällig ist, dass gesellschaftlich diskutierte Themen wie z.B. Betreuung/ Pflege (2,9%), Armut/Schulden (1,7%), Arbeitslosigkeit (1,3%) oder Migration/ Integration (0,2%) kaum eine Rolle spielen.

Der Anteil von Gesprächen mit Menschen mit diagnostizierten psychischen Erkrankungen hat auch 2014 weiter zugenommen (36% gegenüber 30% im Vorjahr). Hier standen häufig Themen des therapeutischen Prozesses, Störungen und Krankheitsbilder, stationäre oder ambulante Betreuungssituationen im Mittelpunkt der Kontakte. Gerade diese Personengruppe, die sich häufig bereits in ambulanter Betreuung oder sogar in stationären Einrichtungen befindet, erwartet von der Telefonseelsorge eine über die vorhandenen Maßnahmen und Unterstützungsdienstes des öffentlichen Gesundheitswesens hinausgehende Begleitung und Strukturierung ihres Alltags. Der 24-Stunden-Dienst kommt dieser Erwartung sehr entgegen. So ist davon auszugehen, dass sich unter der hohen Anzahl der regelmäßigen Anrufer viele chronisch Kranke befinden, die - manchmal über Jahre - die Telefonseelsorge zur dauerhaften Stabilisierung nutzen. Daneben finden sich aber auch Anruferinnen und Anrufer, die lediglich über einen begrenzten Zeitraum – etwa in einer akut schwierigen Lebenssituation – wiederholt Rat und Unterstützung einholen.

Mailberatung

In 2014 hat sich die Telefonseelsorge Paderborn mit insgesamt 6 ehrenamtlich Mitarbeitenden an der bundesweiten webbasierten Mailberatung beteiligt, die unter www.telefonseelsorge.de im Internet angeboten wird. Alle Mails, die bei dieser Adresse ankommen, werden zentral gesammelt und verteilen sich anhand eines von den Mitarbeitenden selbst zu pflegenden Dienstplanes auf alle mitarbeitenden Stellen.

Im Vergleich zu den Vorjahren hat sich die Anzahl der geschriebenen Mails deutlich erhöht: wurden 2013 in 54 Kontakten insgesamt noch 376 Mails gewechselt, so stieg die Zahl der bearbeiteten Anfragen in 2014 auf 96: insgesamt ergaben sich daraus 962 Mails. 500 davon wurden von den Ratsuchenden und 462 von den Beraterinnen geschrieben.

Wie schon in den Vorjahren auch kamen mehr als die Hälfte der Erstmails (60%) von weiblichen Mailerinnen, 25% von Männern. Von immerhin 15% war das Geschlecht aufgrund eines indifferenten Nicknamens nicht sicher zu ermitteln. Altersmäßig waren die meisten (43%) Mailerinnen und Mailer zwischen 20 und 40 Jahre alt, unter 20 Jahre immerhin 15%. Über 50 Jahre alt waren nur noch insgesamt 11% aller Mailer.

Ähnlich wie am Telefon ging es in knapp der Hälfte dieser Kontakte um Beziehungsfragen rund um Ehe, Partnerschaft und Familie, allerdings häufig in Kombination mit Themen wie Suizid, Gewalt oder Missbrauch, also auf einer höheren Eskalationsstufe. Wie am Telefon spielen auch in der Mailberatung psychische Erkrankungen (22,2%) wie Depressivität, Ängste oder selbstverletzendes Verhalten sowie Suizidalität (7,5%) eine große Rolle.

Da die Kommunikation im Netz spezifischen Bedingungen unterliegt und gerade die Mailberatung in vielen Fällen die Fähigkeit zur kontinuierlichen Steuerung, Begleitung und auch Beendigung eines längeren Beratungsprozesses impliziert, stellt die Onlineberatung erhöhte Anforderungen an die Beratungskompetenz der Mitarbeiterinnen.

Chatberatung

Auch der Zugang zur Chatberatung geschieht unter www.telefonseelsorge.de. Ratsuchende loggen sich dort unter einem Nickname ein und buchen einen der eingestellten Chats. Diese sind in der Regel sehr schnell belegt. Es ist daher davon auszugehen, dass der Bedarf das tatsächliche Angebot um ein Vielfaches übersteigt.

Im Frühjahr 2014 wurden zehn ehrenamtlich Mitarbeitende für dieses spezielle Beratungsformat ausgebildet. Sie boten im Jahr 2014 insgesamt 132 Chats an, von denen 114 stattfanden. 18 Chats (13 %) kamen nicht zustande, weil Ratsuchende nicht erschienen, die freigegebenen Chats nicht neu gebucht wurden oder technische Probleme auftraten.

Aufgrund der hohen Anonymität sind statistische Angaben über die Ratsuchenden mit besonders großen Ungenauigkeiten behaftet. Erkennbar ist jedoch: auch im Chat suchen mehr Frauen (68,2%) als Männer (15,2%) Rat und Unterstützung. Das Klientel ist jünger als am Telefon: 38,7% der Chats wurden mit der Altersgruppe der 20-39-jährigen geführt, 9-10% mit 40-59-jährigen. Ältere Nutzer wurden nicht erfasst; ob dies der Realität entspricht, kann nicht überprüft werden. Der Altersgruppe der 15-bis 19-jährigen wurden 11,4% der Chats zugeordnet.

Wie am Telefon ist auch im Chat von einem hohen Anteil von Mehrfachnutzern auszugehen; lediglich 20,5% wurden als Erstkontakte erfasst.

Aufgrund des jüngeren Alters der Nutzer spielten Themen wie Ausbildung und Arbeitssituationen eine größere Rolle (6%), dennoch stand auch im Chat das körperliche und seelische Befinden der Ratsuchenden im Mittelpunkt. Dies machte 32,1% aus; Niedergeschlagenheit und Ängste hatten dabei die höchsten Werte (10,6% und 9,5%). Ein zweiter großer Themenbereich bildete das Leben in Partnerschaft und Familie (21,5%).

Psychische Erkrankungen, ihre Ausprägung und Folgen für das Leben der Betroffenen wurden in 22,7% der Chats behandelt; suizidale Absichten wurden in 17,4% formuliert.

Generell gilt wie auch in der Mailberatung, dass Konflikte und Probleme oft in einer größeren Komplexität als am Telefon thematisiert werden. Dies ist vermutlich darauf zurückzuführen, dass die gesicherte Anonymität einen besonders geschützten Rahmen gewährleistet.

Die Mitarbeitenden

Im Jahr 2014 waren 81 ehrenamtlich Mitarbeitende in der Telefonseelsorge Paderborn tätig, davon 70 Personen im aktiven Dienst. Im August 2014 begann eine neue Ausbildungsgruppe mit 13 Personen.

Mitarbeiterstand zum 31.12.2014

Art der Mitarbeit	Frauen	Männer
Hauptamtliche MA	2	-
Sekretariat	1	-
Honorarkräfte für die Gruppenleitung	4	2
Ehrenamtlich Mitarbeitende	70	11
Ehrenamtliche in Ausbildung	9	4

Altersstruktur

Altersbereich:	Anzahl:
unter 30 Jahre	-
30 bis 44 Jahre	7
45 bis 64 Jahre	60
65 Jahre und älter	14

Die hohe Gesamtzahl der Kontakte, die Bandbreite der angesprochenen Themen und die unangemessene Nutzung des Angebots erfordern eine fundierte Unterstützung und ständige Weiterqualifizierung der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Diese erfolgte 2014 in sieben regelmäßig stattfindenden Supervisionsgruppen. Zusätzlich fanden weitere Fortbildungsangebote zu Fachthemen statt. Die Onlineberatung wurde durch eigene Supervisionsgruppen und medien-spezifische Fortbildungen begleitet.

Abschließende Bemerkungen

Der Anstieg der durchgeführten Gespräche, die Intensivierung der Mailseelsorge und die Nutzung der Chatberatung belegen, wie sehr Menschen in Not- und Krisensituationen auch 2014 das Angebot der Telefonseelsorge Paderborn in Anspruch genommen haben. Der Bedarf ist hoch! Dies spüren besonders die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die unmittelbar und immer individuell mit den Sorgen der Ratsuchenden konfrontiert sind. Sie erleben, wie sehr Anrufende und Online-Nutzer unter ihren mangelnden Möglichkeiten leiden, ihr Leben und ihre Beziehungen zufriedenstellend zu gestalten und wie sehr ihnen dabei Gesprächspartner und Begleiter fehlen.

Die Statistik des vergangenen Jahres geht über das individuelle Schicksal hinaus. Die Gesamtheit der Daten ermöglicht den Blick auf problematische Entwicklungen in der Gesellschaft. Dies gilt vor allem für die Zunahme psychischer Erkrankungen, die offenbar unzureichende Versorgungslage psychisch kranker Menschen sowie den Rückgang tragender sozialer Beziehungen.

Gerade im Hinblick auf den Umgang mit psychisch kranken Menschen und solchen, die keinen Lebenswillen mehr haben, nimmt die Telefonseelsorge Paderborn eine wichtige ergänzende Funktion zu Leistungen des öffentlichen Gesundheitssystems ein. Dieser Beitrag wird zunehmend nicht nur wahrgenommen, sondern auch bewusst genutzt. Aus Kontakten mit Kolleginnen und Kollegen aus psychosozialen Einrichtungen des heimischen Raums wissen wir, wie sehr sie Niedrigschwelligkeit, institutionelle Verlässlichkeit und Kompetenz der Telefonseelsorge schätzen. Gerne verweisen sie vor allem außerhalb ihrer Öffnungszeiten auf das Angebot der Telefonseelsorge – so wie die Telefonseelsorge bei Bedarf ebenfalls auf spezifische Dienste anderer Träger aufmerksam macht.

Diese Form der gegenseitigen Wertschätzung und Zusammenarbeit ist erfreulich. Gleichzeitig wird aber auch ersichtlich, dass die Telefonseelsorge Paderborn als mit Kirchenmitteln finanzierte Einrichtung nicht nur die Ratsuchenden unterstützt und entlastet, sondern auch das öffentliche Gesundheitswesen, das für den gestiegenen und absehbar weiter steigenden Beratungsbedarf nicht ausreichend Kapazitäten aufweist. Dies wird in Öffentlichkeit und Politik noch immer nicht ausreichend gewürdigt.

Dank

Die Telefonseelsorge Paderborn konnte auch im Jahr 2014 ihre Tätigkeit nur durch das Zusammenwirken vieler Beteiligter ausüben.

In erster Linie gilt dies für die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Sie haben mit großem persönlichen Einsatz und ihrer Beraterischen und seelsorglichen Kompetenz rund um die Uhr die Ratsuchenden begleitet und unterstützt. Dafür gebührt ihnen unser herzlicher Dank.

Ebenfalls danken wir den Honorarkräften in Fort- und Weiterbildung, die die Motivation der Mitarbeitenden und die fachliche Qualität des Engagements stärken. Ihr Einsatz, ihre Anregungen und ihr eigener Anteil ehrenamtlichen Engagements waren auch im letzten Jahr unverzichtbar.

Den Trägern, dem Gemeindeverband katholischer Kirchengemeinden und dem evangelischen Kirchenkreis, und dem Kuratorium sei Dank für die unkomplizierte ökumenische Zusammenarbeit und die Bereitstellung des verlässlichen finanziellen Rahmens, der das Fundament unserer Einrichtung bildet.

Die Telefonseelsorge Paderborn versteht sich als Teil des psychosozialen Beratungsnetzes im heimischen Raum. Auch im Jahr 2014 haben wir in diesem Netz Kontakte erfahren und gehalten, Kooperationen gelebt und Projekte verwirklicht. Für alle konstruktive und wertschätzende Zusammenarbeit bedanken wir uns an dieser Stelle ganz herzlich.



Dipl. Theol. Monika Krieg
(Leiterin)



Pfarrerin Monika Dinger
(stellv. Leiterin)